

Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie URE

<http://www.koordinator.ure.gov.pl/kdn/koordinator/sprawozdania/11069,Sprawozdanie-za-2022-r.html>
03.05.2024, 15:13

Sprawozdanie za 2022 r.

Realizując obowiązek Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki) wynikający z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823) informuję, że:

1. W 2022 roku do Koordynatora wpłynęło 416 spraw, które mogłyby być podstawą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego przed Koordynatorem ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: Koordynator). W 264 przypadkach zakończono ich procedowanie jeszcze w 2022 r., natomiast 152 sprawy procedowano jeszcze w 2023 r. (sprawy w toku).

Spośród 416 spraw, które wpłynęły do Koordynatora w 2022 r. spełniających kryteria pozwalające na zakwalifikowanie pisma konsumenta jako wniosek było 282. W 134 przypadkach pozostawiono pismo bez rozpoznania z uwagi na brak uzupełnienia niezbędnych do wszczęcia postępowania informacji lub wymogów co do wniosku.

Najczęstsze problemy na rynku energetycznym zgłaszane w ramach postępowania przed Koordynatorem

Przeszło 75,24% (313 z 416) spraw dotyczyło rynku energii elektrycznej, a niespełna 24,04% (100 z 416) rynku paliw gazowych. Jedynie trzy sprawy dotyczyły rynku ciepła (3 z 416), co stanowi 0,72% wszystkich spraw.

W roku 2022 w dalszym ciągu dominującym problemem zgłaszanym w ramach postępowania przed Koordynatorem były nieprawidłowości dotyczące rozliczeń z przedsiębiorstwem energetycznym. W tym zakresie najczęściej wnioskodawcy skarżą się na nieprawidłowe działanie układu pomiarowego oraz odpłatność badania laboratoryjnego lub brak bezstronności wykonania badania poprawności działania układu pomiarowego przez przedsiębiorstwo energetyczne.

Bardzo znaczącym problemem dostrzeżonym przez Koordynatora sprawiającym ogromne problemy dla odbiorców energii jest dokonanie rozliczenia przez sprzedawcę energii na podstawie odczytu rzeczywistego następującego po długim (czasem kilkuletnim) okresie wykonywania rozliczeń na podstawie danych szacowanych. Powoduje to niekiedy bardzo znaczną kumulację zużycia energii, dodatkowo rozliczanego po cenach energii i stawkach opłat z dnia wystawienia rozliczenia (odbiorca dostaje przykładowo fakturę na kilka lub kilkanaście tysięcy złotych do zapłaty w standardowym terminie płatności). W takich przypadkach odbiorca zasadniczo jest obciążany za zużycie energii elektrycznej tak jakby zużyta

była ona w ostatnim okresie rozliczeniowym – a nie jak to faktycznie miało miejsce – w okresie kiedy zużycie energii było szacowane (do poprzedniego rzeczywistego odczytu). Rozwiązaniem tego problemu powinno być rozszacowanie zwiększonego zużycia energii skumulowanego z powodu odczytów szacowanych na okres od ostatniego znanego odczytu rzeczywistego do odczytu bieżącego, w oparciu o dane historyczne, przy uwzględnieniu, w miarę możliwości, zdarzeń zgłaszanych przez odbiorcę mających wpływ na zużycie (np.: brak obecności w lokalu przez określony czas). Powoduje to korektę dotychczas wystawionych w oparciu o dane szacunkowe dokumentów rozliczeniowych (faktur) i rozliczenie faktycznego zużycia energii po cenach i stawkach opłat obowiązujących w danym okresie rozliczeniowym. Ma to ogromne znaczenie, w szczególności przy tak dynamicznie zmieniających się w ostatnim czasie cenach energii elektrycznej.

Dynamiczny rozwój sektora prosumenckiego w Polsce miał również swoje odzwierciedlenie we wnioskach kierowanych do Koordynatora. Coraz więcej skarg dotyczących rynku energii kierowanych jest do Koordynatora przez prosumentów energii odnawialnej. Zasadniczo podobnie jak w ubiegłym roku tematem tych skarg jest prawidłowość rozliczeń związanych z bilansowaniem energii oddanej do sieci z energią pobraną z sieci, prawidłowość działania układu pomiarowego oraz opóźnienia związane z realizacją wniosków o zmianę harmonogramu odczytów rozliczeniowych. W szczególności podstawą skarg są zgłaszane przez wnioskodawców w ramach postępowania rozliczenia pośrednie wykonywane przez przedsiębiorstwa energetyczne pomimo 12 miesięcznego okresu rozliczeniowego, co ma wpływ na bilansowanie energii oddanej i pobranej z sieci. W roku 2022 coraz więcej skarg dotyczy prawidłowości działania sieci energetycznej, do której przyłączona jest dana mikroinstalacja. Zbyt duża instalacja, niedostosowana do potrzeb prosumenta oraz zbyt duża ilość przyłączonych instalacji OZE w danym rejonie energetycznym, powoduje wzrost napięcia na sieci i wyłączenia instalacji. Konsekwencją takiej sytuacji jest mniejsza ilość zarejestrowanej energii wprowadzonej do sieci i związanych z tym korzyści dla prosumenta.

W roku 2022 nastąpiła także duża zmiana przepisów regulujących zasady rozliczeń odnawialnych źródeł energii, przede wszystkim w zakresie zmiany tzw. rozliczenia na zasadach net-meteringu na rozliczenia na zasadach net-billingu. Zmiana ta określała termin do kiedy przyłączenie nowej instalacji będzie skutkowało rozliczaniem po nowych zasadach (do 31 marca 2022r.) W związku z tą sytuacją oraz bardzo wzmożoną sprzedażą nowych instalacji OZE do Koordynatora wpływały wnioski dotyczące uznania określonego terminu złożenia wniosku. Kłopotliwe w tym przypadku są przede wszystkim sytuacje, w których wnioski o przyłączenie mikroinstalacji do OSD były składane w imieniu prosumenta przez firmy wykonujące instalacje, które nie zawsze w sposób rzetelny i kompletny wypełniały ww. wnioski. Dodatkowo nie wszystkie przedsiębiorstwa energetyczne w sposób prawidłowy, w oparciu o art. 4d ust. 3 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2022 r. poz. 1378 z późn. zm.), wzywały wnioskodawców do uzupełnienia lub poprawy wniosku. Sytuacje te powodowały spór co do przyjęcia

przez przedsiębiorstwo określonej daty złożenia wniosku o przyłączenie mikroinstalacji, a w konsekwencji zastosowanie nowych lub starych zasad rozliczeń prosumenckich.

W toku prowadzonych postępowań Koordynator dostrzegł problem z egzekwowaniem przez odbiorców należnych im bonifikat, w szczególności bonifikat za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, o których mowa § 42 pkt 11 obowiązującego rozporządzenia Ministra Energii z dnia 6 marca 2019 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. poz. 503 z późn. zm.^[1], dalej: Rozporządzenie taryfowe). Z przedstawianych przez przedsiębiorstwa energetyczne stanowisk wynika, że interpretują one pojęcia „wniosku” lub „reklamacji” w sprawie rozliczeń bardzo wąsko, niejednokrotnie uznając te pojęcia za tożsame oraz w sposób niejednolity. Działanie to prowadzi do sytuacji, w której odbiorca lub prosument nie otrzymuje należnych mu bonifikat. Niejednolite interpretowanie zasad naliczania bonifikat prowadzi do sytuacji, że odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym albo prosumenci, prosumenci wirtualni lub zbiorowi energii odnawialnej będący konsumentami mają zróżnicowaną pozycję w zakresie przysługującego im prawa do bonifikaty określonego w § 42 pkt 11 Rozporządzenia taryfowego, w zależności od tego, z usług jakiego przedsiębiorstwa energetycznego korzystają. Powoduje to nieuzasadnioną nierównowagę stosowania tego samego uprawnienia wobec różnych odbiorców, co może mieć charakter dyskryminacyjny i krzywdzący.

W przypadku kilku przedsiębiorstw energetycznych głównym problemem zgłaszanym przez wnioskodawców był brak kontaktu z przedsiębiorstwem. Konsekwencją takiej sytuacji były problemy z nierozstrzygnięciem procesu reklamacyjnego lub skutecznym wypowiedzeniem umowy. Niestety w przypadku tych przedsiębiorstw utrudniony kontakt występował także w ramach prowadzonego postępowania.

2. Koordynator odmówił rozpatrzenia sporu w 23 przypadkach, co stanowi 5,53% (23 z 416) wszystkich zgłoszonych sporów w 2022 roku. W 77,26% (18 z 23) przypadków odmowa była podyktowana niespełnieniem kryteriów podmiotowych, natomiast pięć (5) wniosków (21,74%) nie spełniało kryteriów przedmiotowych. Wśród podmiotowych przesłanek odmowy Koordynatora wszczęcia postępowania przeważająca liczba dotyczyła skierowania wniosku do Koordynatora przez przedsiębiorcę lub rolnika wykorzystujących energię do prowadzenia działalności gospodarczej, zawodowej lub produkcji (16 przypadków). W pozostałych dwóch przypadkach wniosek pochodził od osoby nie będącej stroną umowy z przedsiębiorstwem energetycznym oraz wniosek złożyła osoba, która jeszcze nie zawarła umowy z przedsiębiorstwem energetycznym.

W 2022 r. z uwagi na trudną sytuację odbiorców na rynku energetycznym wywołaną znacznym wzrostem cen energii i gazu, wzrosła liczba zapytań i wniosków o przeprowadzenie postępowania polubownego kierowanych do Koordynatora przez

przedsiębiorców i rolników. Zauważyć należy, że odbiorcy ci pozbawieni są możliwości skorzystania z postępowań ADR przed Koordynatorem i zasadniczo nie mają wsparcia na rynku energii.

3. Sprawy wszczęte i zakończone w 2022 r.

W 54,05% (80 ze 148) postępowań, którym nadano bieg i zamknięto protokołem w 2022 roku zakończono przed osiągnięciem wyniku, z uwagi na brak zgody przedsiębiorstwa energetycznego na udział w postępowaniu. Strony doszły do porozumienia w 34 przypadkach, co stanowi 22,98% (34 z 148) postępowań merytorycznie prowadzonych przez Koordynatora, którym nadano bieg w 2022 roku. W 22 z 148 przypadkach stronom nie udało się dojść do porozumienia, co stanowi 14,86% zakończonych spraw. W 12 przypadkach (12 z 148) prowadzenie postępowania stało się niemożliwe z innych przyczyn, np.: utrzymujący brak kontaktu ze Stronami postępowania, cofnięcie zgody na udział w postępowaniu, wycofanie wniosku przez Wnioskodawcę, ujawnienie informacji o toczącym się w sprawie objętej wnioskiem postępowaniu sądowym.

Sprawy wszczęte w 2021 r. i zakończone w 2022 r.

W 2022 r. procedowano i zakończono także 79 spraw, które wpłynęły do Koordynatora w 2021 r. W 2 przypadkach (2 na 79 spraw) Koordynator odmówił wszczęcia postępowania z uwagi na trwające postępowanie sądowe (odmowa ze względu na przedmiot) oraz z uwagi na złożenie wniosku przez osobę prowadzącą działalność gospodarczą. Spośród 77 postępowań wszczętych w 2021 r. i zakończonych w 2022 r. w przypadku 24,67% (19 ze 77) postępowań, zakończono przed osiągnięciem wyniku, z uwagi na brak zgody przedsiębiorstwa energetycznego na udział w postępowaniu. Strony doszły do porozumienia w 24 przypadkach, co stanowi 31,17% (24 z 77) postępowań merytorycznie prowadzonych przez Koordynatora. W 33 z 77 przypadkach stronom nie udało się dojść do porozumienia, co stanowi 42,86% zakończonych spraw. W jednym przypadku (1 z 77) prowadzenie postępowania stało się niemożliwe i z innych przyczyn (brak kontaktu ze stroną postępowania).

Łącznie wszczętych w 2021 i 2022 r. a zakończonych w 2022 r. było 225 postępowań rozpoznanych przez Koordynatora merytorycznie, w tym:

- 99 postępowań (44%) zakończono z uwagi na brak zgody na udział w postępowaniu Przedsiębiorstwa energetycznego;
- 58 postępowań (25,78%) zakończono ugodą z uwagi na dojście stron do porozumienia;
- 55 postępowań (24,44%) zakończyło się brakiem porozumienia;
- 13 postępowań (5,78%) stało się niemożliwych do prowadzenia innych przyczyn.

4. Włączenie do postępowania innego przedsiębiorstwa energetycznego.

Warto zauważyć, że na 167^[2] postępowań, które zostały skutecznie wszczęte i rozpoznawane przez Koordynatora w 2022 r. w ponad ¼ przypadków (25,74%) niezbędne okazało się włączenie innego Przedsiębiorstwa energetycznego (43 z 167), w zależności od tego na wobec kogo pierwotnie był składany wniosek – Operatora Systemu Dystrybucyjnego lub Sprzedawcę energii. W zdecydowanej większości, tj. 80% postępowań, w których kierowany jest wniosek o włączenie innego przedsiębiorstwa energetycznego, przedsiębiorstwa te wyrażają zgodę na udział w postępowaniu.

Z uwagi na specyfikę umów zawieranych na rynku energetycznym (umowy kompleksowe zawierane ze sprzedawcą energii, ale zawierające postanowienia regulujące wzajemne prawa i obowiązki także Operatora Systemu Dystrybucyjnego) oraz specyfikę problemów wskazywanych przez wnioskodawców w ramach postępowań prowadzonych przez Koordynatora (np.: nieprawidłowe rozliczenie ze względu na kwestionowane odczyty licznika; odczyty szacunkowe i kwestionowanie wysokiego zazwyczaj rozliczenia na podstawie odczytu rzeczywistego – skumulowanie zużycia) włączenie do postępowania OSD lub odpowiednio Sprzedawcy energii jest niezbędne do prawidłowego ustalenia stanu faktycznego w danej sprawie. Sprzedawca energii bowiem rozlicza zużycie energii wyłącznie w oparciu o dane odczytowe przekazane mu przez OSD.

5. Średni czas trwania postępowania zakończonego protokołem w 2022 roku wyniósł 77 dni. Średni czas trwania postępowania wszczętego w 2021 i 2022 roku za zakończonego w 2022 r. wyniósł 107 dni.
6. Koordynator nie prowadzi analiz dotyczących procentowego udziału przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań.
7. Koordynator jest obserwatorem międzynarodowego stowarzyszenia NEON - National Energy Ombudsmen Network z siedzibą w Brukseli, które zrzesza podmioty prowadzące pozasądowe postępowania rozwiązywania sporów konsumenckich oraz ułatwia rozwiązywanie sporów transgranicznych.

^[2] Od 7 grudnia 2022r. obowiązuje nowe rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 29 listopada 2022 r. w sprawie sposobu kształtowania i kalkulacji taryf oraz sposobu rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. poz. 2505 z późn. zm.) i kwestę tych bonifikat reguluje § 44 pkt 11 tego rozporządzenia.

^[2] Liczba wniosków liczby: postępowań pozostawionych bez rozpoznania, postępowań w których Koordynator odmówił wszczęcia postępowania, postępowań zakończonych ze względu na brak zgody przedsiębiorstwa energetycznego. Wśród tej liczby 167 część postępowań zakończyło się w 2023 r. lub jest w toku, nie branych pod uwagę we wcześniejszych statystykach (spraw wszczętych i zakończonych w 2022 r. lub spraw wszczętych w 2021 r. i 2022 r. a zakończonych w 2022 r.)

27.04.2023

[Poprzedni Strona](#)
[Następny Strona](#)